

FAQ

Hoe werkt de online inzameling?

Online kleren indienen kan het hele jaar door, 24 uur per dag en 7 dagen per week, van thuis uit via de website van Woluwe Shopping. Registreer je kledingstukken in een paar klikken en je ontvangt een Mondial Relay-label om ze gratis naar ons op te sturen. Je dient minimaal 5 en maximaal 25 artikels op te sturen.

Na ontvangst in ons controleatelier **zien we je kleding na binnen 3 weken tot 1 maand.**

Vervolgens delen we per e-mail het tegoed mee dat op een gift card zal worden gezet, af te halen bij de infobalie van Woluwe Shopping.

Belangrijk: lees onze overnamevoorwaarden en de lijst van merken die niet in aanmerking komen.

Hoe stuur je kleding op?

1 - **Open** een account, registreer je artikels en je krijgt onmiddellijk een geschatte overnameprijs.

2 – **Stuur op:** na het online invoeren van de items die je wilt opsturen, ontvang je een bevestigingsmail van The Second Life met daarin:

- de verzendbon met een overzicht van de artikels die je in een pakket naar ons dient op te sturen.
- een prepaid Mondial Relay-label om op je pakket te kleven. Zorg ervoor dat het pakket goed gesloten is en dat het transportlabel duidelijk zichtbaar is.

Je hoeft je pakje alleen nog maar af te geven bij een Mondial Relay-punt naar keuze.

Je dient minimaal 5 en maximaal 25 artikels te versturen.

3 – **Haal je voordeel:** na controle door onze kwaliteitsafdeling ontvang je een e-mail met vermelding van het tegoed dat op een gift card zal worden gezet. Deze is af te halen bij de infobalie van Woluwe Shopping. Breng je identiteitsbewijs en de e-mail mee. De voucher is geldig in de meeste winkels van het centrum.

Wat als het gewicht op het label niet overeenkomt met het gewicht van mijn pakket?

Maak je geen zorgen als het gewicht van je pakket groter is dan het gewicht dat op je verzendbon staat! Je kunt je pakket nog steeds verzenden, het wordt niet tegengehouden.

Wat zijn de overnamevoorwaarden?

Wij kopen meer dan 1000 merken in voor mannen, vrouwen en kinderen, alle seizoenen.

- Nieuwe of bijna nieuwe staat
- Gewassen en gestreken
- Merk- en maatlabel in het kledingstuk
- Samenstellingslabel (materialen) aanwezig

- Knopen en ritsen in goede staat en werkend
- Vlekvrije oksels

Wat we niet inkopen:

- Sieraden
- Schoenen
- Tassen
- Accessoires
- Ondergoed
- Pyjama's of panty's

De ingeleverde kleding moet vrij zijn van:

- Gaten, vlekken, scheuren of pluiz
- Verschoten of verbleekte kleuren, herstellingen
- Dierlijk bont
- Sporen van slijtage / loszittend materiaal
- De kleding mag niet ouder zijn dan 10 jaar

Waarom hanteren we overnamevoorwaarden?

De klanten van onze partnerateliers stellen zeer hoge eisen; daarom kopen we alleen kleding die van zeer goede kwaliteit en bijna nieuw is.

Dat is logisch – stel jezelf in de plaats van de toekomstige koper van je kledingstuk: jij zou ook geen kleding willen kopen met vlekken, gaten enz.

Bovendien willen we er zeker van zijn dat we de kledingstukken later kunnen doorverkopen om ze een tweede leven te geven.

Hoe worden de overnameprijzen gerechtvaardigd?

Met de hulp van The Second Life kun jij je garderobe snel opruimen, zonder foto's en zonder platformkosten. Om jou kostbare tijd te besparen en je kleding in het tweedehandscircuit te brengen, nemen wij een aantal acties voor onze rekening. Daaraan is ook een kostprijs verbonden voor The Second Life: de logistieke kosten van het inzamelen, het maken van foto's, het transport en de verkoop. Die kosten hebben dus een impact op de overnameprijs.

De overnameprijzen hangen af van de vraag naar de producten op de tweedehandsmarkt. In bepaalde periodes worden bepaalde artikels niet verkocht. Onze overnameprijzen zijn dan lager, of we kopen de items zelfs niet in op dat moment.

We bepalen onze prijzen op basis van het merk, de kledingcategorie en het materiaal. In tegenstelling tot spelers die vergelijkbare diensten aanbieden, kopen wij geen partijen in voor een vast bedrag of per kilo, wat een aantrekkelijker aanbod garandeert.

Door een overnameprijs per kledingstuk te geven, behoren wij tot de hoogste bidders op de markt.

Waarom nemen we bepaalde merken niet over?

We kopen meer dan 1000 merken in. Het is de bedoeling dat alle overgenomen kleding in het tweedehandscircuit terechtkomt, maar sommige merken zijn moeilijker door te verkopen dan andere voor onze partners. Daarom kopen we een aantal merken niet in. We baseren ons daarbij op de vraag naar het product op de tweedehandsmarkt. Onze technologische procedure evolueert voortdurend en we nemen regelmatig nieuwe merken op.

Hoe wordt de overnameprijs van de kledingstukken berekend?

De overnameprijs van je kleding wordt automatisch berekend met behulp van een technologische oplossing. Aan de hand van criteria als merk, categorie, maat, materiaal en kleur stelt ons systeem een prijs voor gebaseerd op de vraag naar het product op de tweedehandsmarkt. Deze technologische procedure evolueert voortdurend mee met de marktschommelingen.

Welke merken nemen we niet over?

Dit is een onvolledige lijst van merken die niet in aanmerking worden genomen:

Bizzbee, Brice, Buissonnière, Cassis, Damart, Ellesse, Fjällräven, In Extenso, Jacqueline, JBC, Kiabi, La Halle, La Redoute, Lafuma, Lola & Liza, Mayerline, Mer du Nord, Mim, Missguided, Miss Selfridge, Monki, NA-KD, Okaidi, Oysho, Paprika, Pimkie, Primark, Pretty Little Things, Tape à l'oeil, Tex, Tissaia, Topshop, Undiz, Victoria's Secret, WE.

Aarzel niet om je tot de online schatter op de website van Woluwe Shopping te wenden om na te gaan of je kledingstukken in aanmerking komen of niet.

Waarom nemen we geen kleding over in de leeftijdscategorie 12 tot 16 jaar?

We vinden geen afzet voor die kleding, er is gewoon niet genoeg vraag in die leeftijdscategorie. Het is een leeftijd waarop kinderen onafhankelijker worden en er niet altijd mee akkoord gaan om tweedehandskleding te dragen die door hun ouders is uitgekozen. Daarom is er tegenwoordig minder vraag naar deze artikels.

Wat gebeurt er met mijn kleding?

De kleding die je naar ons opstuurt, gaat naar een van onze partnerateliers om te worden gecontroleerd, voorbereid en gestockeerd in afwachting van een tweede leven. De kleding wordt opnieuw te koop aangeboden op de website van onze partner of via zijn distributienetwerk (tweedehandsrekken geïnstalleerd in de textielafdelingen van grootwarenhuizen).

Als een van de artikels die je naar ons hebt opgestuurd niet voldoet aan onze overnamevoorwaarden (en dus onverkoopbaar is via onze wederverkoopnetwerken), zal het worden geweigerd. Het kan ook niet worden terugbezorgd; het zal worden geschonken aan een liefdadigheidsinstelling die partner is van ons atelier.

Om ecologische redenen sturen wij geen geweigerde items terug. Dat zou de ecologische voetafdruk van de naar ons gestuurde kleding alleen maar vergroten. Het is net onze bedoeling om mode te doen circuleren en zo de milieu-impact van de industrie te verminderen.

Alle kleding die door The Second Life wordt aangekocht, blijft in Frankrijk.

Hoelang duurt het vanaf het moment dat ik mijn artikels verstuur tot het moment dat mijn gift card wordt gevalideerd?

Het duurt 3 à 4 weken om de artikels te verwerken na ontvangst in onze ateliers.

Op je account kun je de voortgang van je pakket volgen.

Kan ik mijn geweigerde kleding terugkrijgen?

Het is niet mogelijk om kleding die door onze controleateliers is geweigerd terug te krijgen. Om ecologische redenen sturen wij namelijk geen geweigerde items terug en willen wij de kleding niet nogmaals transporteren. Dat zou de ecologische voetafdruk van de naar ons gestuurde kleding alleen maar vergroten. Het is net onze bedoeling om mode te doen circuleren en zo de milieu-impact van de mode-industrie te verminderen. Daarom geven wij de kledingstukken liever aan kansarmen via verenigingen.

Het is dus belangrijk om bij het registreren een nauwkeurige en reële beschrijving te geven van je aangeboden items.

Wanneer kan ik mijn gift card ophalen in het winkelcentrum?

Zodra je pakket door ons atelier is gevalideerd, brengen we je daarvan op de hoogte via e-mail. In die e-mail vind je alle nodige informatie om je gift card op te halen.

Hoe krijg ik mijn gift card in handen?

Breng een geldig identiteitsbewijs mee naar de infobalie, in het centrum van de galerie. De host/hostess zal je dan je gift card overhandigen met daarop het bedrag dat overeenkomt met de overnameprijs van je ingediende kledingstukken. De gift cards worden niet opgestuurd, ze moeten ter plaatse worden afgehaald.

Waar kan ik mijn gift card gebruiken en heeft ze een beperkte geldigheidsduur?

Bijna alle winkels van Woluwe Shopping aanvaarden de gift card als betaalmiddel. Bekijk toch even de lijst met winkels die de gift card aanvaarden onder de tab 'gift card'. De verstrekte gift cards hebben een geldigheidsduur van 1 jaar.

Kan ik rechtstreeks naar Woluwe Shopping komen met de kleding die ik wil verkopen?

The Second Life biedt zijn diensten online aan en is dus het hele jaar door 24 uur per dag beschikbaar.

Woluwe Shopping organiseert echter ook fysieke inzamelingen doorheen het jaar. Volg de mededelingen van ons winkelcentrum via de sociale netwerken of abonneer je op onze nieuwsbrief om tijdig te weten wanneer precies.

Wie betaalt de verzendkosten?

De verzending is volledig gratis voor de klant want The Second Life neemt de verzendkosten van de aangeboden artikels (minimaal 5 en maximaal 25 items per verzending) voor zijn rekening.

Hoe kan ik mijn pakket volgen?

Je kunt je pakket op elk moment volgen in het gedeelte 'Mijn verzendingen'. Door op de link 'Volg mijn pakket' te klikken, word je automatisch doorgestuurd naar de website van Mondial Relay en kun je het leveringstraject van je pakket volgen.

Wat moet ik doen als ik geen e-mail heb ontvangen met mijn Mondial Relay-label?

Controleer eerst je spam en je map met ongewenste mail en de automatische classificatie ('Promotie') van je e-mailbox.

Vind je ook daar geen e-mail met het Mondial Relay-label, neem dan contact met ons op via het contactadres **onderaan de pagina van de online inzameling of via de contactmodule op de website.**

Wat moet ik doen als ik geen e-mail heb ontvangen met het toegekende overnamebedrag?

Controleer eerst je spam en je map met ongewenste mail en de automatische classificatie ('Promotie') van je e-mailbox.

Vind je ook daar geen e-mail met de mededeling dat je kleding is ingezameld en de gift card is uitgegeven, controleer dan de voortgang van je pakket via je klantenaccount. Is de status van je pakket 'verwerkt', neem dan contact op met de afdeling support **vanaf de startpagina van de online inzameling of via de contactmodule op de website.**

Het tegoed voor mijn ingediende kledingstukken is minder dan 5 euro, waarom ontvang ik geen gift card?

Een gift card wordt slechts geactiveerd vanaf een door de kwaliteitsdienst gevalideerd minimumbedrag van 5 euro.

Bijvoorbeeld: als bij de registratie van je artikels het geschatte bedrag 8 euro is en de kwaliteitsdienst valideert vervolgens het totaalbedrag van je artikels op minder dan 5 euro (in het geval van een defect artikel), kan je gift card voorlopig niet worden geactiveerd.

Maak je geen zorgen: het bedrag blijft 'tegoed' op je account. Zodra het bedrag van 5 euro is bereikt of overschreden na een nieuwe zending, ontvang jij je gift card met daarop het totale bedrag van de twee zendingen.

Het is dus belangrijk om je artikels zoveel mogelijk te groeperen in één pakket (minimaal 5 en maximaal 25 items per zending). Hoe meer items er zijn, hoe groter de kans dat je het minimumbedrag van 5 euro overschrijdt.

Hoe werkt de gift card en in welke winkels kan ik ermee betalen?

De Woluwe Shopping gift card is 12 maanden geldig vanaf de activeringsdatum en wordt in bijna alle winkels van Woluwe Shopping aanvaard.

Meer informatie vind je in het specifieke gedeelte over de gift card op de website van Woluwe Shopping (www.thewshopping.be).

Hoeveel tijd heb ik om mijn gift card af te halen?

Je hebt 6 maanden de tijd om je gift card af te halen.

Hoeveel liter water wordt er bespaard per ingeleverd kledingstuk?

De mode-industrie is een van de meest vervuilende ter wereld. Daarom stelt The Second Life voor om een tweede leven te geven aan de kledingstukken die ongebruikt in onze kasten hangen – gemiddeld 2/3.

Voor de productie van elk kledingstuk zijn duizenden liters water nodig. Met de huidige droogte- en opwarmingsproblematiek moeten we ons waterverbruik dringend zoveel mogelijk beperken.

Door kleding een tweede leven te geven, bespaar je een enorme hoeveelheid water die voor de productie ervan vereist is.

Dit is het aantal bespaarde liters per type artikel dat weer in omloop wordt gebracht:

Categorie	Gemiddeld aantal benodigde liters water
Jeans	8 500
Enkelbroek / broek / short	6 000
Jumpsuit / combishort	3 000
T-shirt / polo	2 500

Jas / donsjekker / parka / regenjas / jack	5 000
Trui / vest / sweater	3 000
Overhemd / blouse	1 500
Rok	1 500
Jurk	1 500
Top / debardeur	1 000
Pak	5 000
Jasje / jack	4 000
Jogging / legging	2 500